

旅游行业职业技能等级培训考核教材



客房服务

KE FANG FU WU

张杰 主编

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

KE FANG FU WU



旅游教育出版社

- ◎ 旅游行业职业技能等级培训考核教材
- ◎ 国家旅游局人事劳动教育司指定用书

客房服务

张 杰 主编

旅游教育出版社

北 京

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

客房服务/张杰主编.—北京:旅游教育出版社,2001.7

ISBN 7-5637-0964-9

I.客… II.张… III.饭店-商业服务 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 028724 号

旅游行业职业技能等级培训考核教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

客房服务

张 杰 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@fm365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	16.75
字 数	382 千字
版 次	2001 年 7 月第 1 版
印 次	20
定 价	26

(图书如有装订差错请与发行部联系)

主编：张 杰

编者：张 杰 侯玉茹 王少武 胡福文

前 言

为了提高旅游从业人员的技能水平,国家旅游局曾经在 20 世纪 90 年代初组织编写过一套旅游行业工人考核培训教材,以供行业员工培训之用。近十年来,我国旅游业发展迅猛,为适应新形势的需求,我们组织编写了这套“旅游行业职业技能等级培训考核教材”,在新世纪到来之际向全国推出。

这套丛书计划编写 18 本,包括《前厅服务》、《收银审核》、《康乐服务》、《调酒》、《客房服务》、《餐厅服务》、《中式烹饪》、《西式烹饪》、《中式面点》、《西式面点》、《烹饪基础知识》、《旅游服务基础知识》、《宾客行李员》、《餐具清洗》、《公共区域保洁》、《美容》、《美发》、《按摩》等。为保证教材质量,我司多次邀请各方面的专家对编写大纲和书稿进行审定,编写中注意理论联系实际,融知识性、科学性、实用性于一体。经审定,本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种工人在参加考核前自学。

本书编写过程中,曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

编写旅游行业的工人培训教材有一定的难度,不足之处恳切欢迎各培训单位和教材使用者提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

国家旅游局人事劳动教育司

2000 年 7 月

目 录

初 级

第一部分 知识内容

4	第一章 饭店概述
4	第一节 现代饭店的涵义和作用
5	第二节 饭店的产生和发展
7	第三节 饭店的类型和等级
13	第四节 饭店员工必备
19	第二章 饭店服务礼貌礼节
20	第一节 礼貌、礼节、礼仪的涵义
22	第二节 文明礼貌的基本要求
30	第三节 服务工作中常见的礼节
35	第四节 服务心理学常识
42	第五节 宾客投诉与处理
46	第三章 客房服务基础知识
46	第一节 客房的种类和功能设计
60	第二节 客房及餐、茶、酒具的消毒
66	第四章 客房部的安全保卫工作
66	第一节 防火工作
71	第二节 防盗工作
73	第三节 防自然事故

第五章 客房接待服务程序	78
第一节 楼层迎客准备.....	78
第二节 宾客日常服务程序.....	81
第三节 送客服务程序.....	109
第六章 初级客房服务相关知识	117
第一节 主要客源国的习俗.....	117
第二节 世界三大宗教知识.....	136
第三节 中餐八大菜系的风味特点.....	148
第七章 客房服务初级英语知识	154
第一节 常用词汇.....	154
第二节 日常问候语.....	156
第三节 常用客房用语.....	157

第二部分 技能部分

第八章 客房清扫服务	161
第一节 客房清扫前的准备.....	161
第二节 客房清扫程序.....	169
第三节 客房的计划卫生.....	181
模拟试卷	184
标准答案与评分标准	196

中 级

第一部分 知识内容

第一章 饭店服务基础知识	200
第一节 饭店产品特点.....	200
第二节 客房是宾客的物质承担者.....	202

第二章 客房管理基础知识	204
第一节 客房部的组织机构.....	204
第二节 客房服务员岗位职责.....	210
第三节 财产与财务管理.....	226
第三章 前厅部的业务知识	231
第一节 前厅部的业务特点和各岗位职能.....	231
第二节 前厅部与客房部的关系.....	234
第四章 客房预订	236
第一节 客房预订的方式与种类.....	236
第二节 预订的受理.....	240
第五章 前厅服务	246
第一节 委托代办.....	246
第二节 商务中心服务.....	249
第三节 行李服务.....	255
第六章 总台接待	260
第一节 住宿登记.....	260
第二节 分配房间与房间变更.....	265
第三节 问询与其他服务.....	268
第四节 结账与贵重物品保管.....	271
第七章 针对性服务	277
第一节 团队服务.....	277
第二节 VIP 宾客服务规范.....	280
第八章 客房的布置	288
第一节 客房的家具布置.....	288
第二节 客房的装饰布置原则.....	292
第三节 客房区域功能装饰布置.....	294
第四节 客房的陈设艺术.....	300
第九章 客房服务中级相关知识	304
第一节 洗衣房布草房业务内容.....	304

第二节	餐饮服务基础知识	313
第三节	康乐服务与管理	319
第四节	中外名酒知识	324
第十章	客房服务中级英语知识	334
第一节	常用词汇	334
第二节	单句表达	336
第三节	常用外国名酒名称	337

第二部分 技能部分

第十一章	会议服务	340
第一节	会见服务	340
第二节	会谈服务	342
第三节	签字仪式的服务	344
第四节	其他会议服务	347
模拟试卷		350
标准答案与评分标准		359

高 级

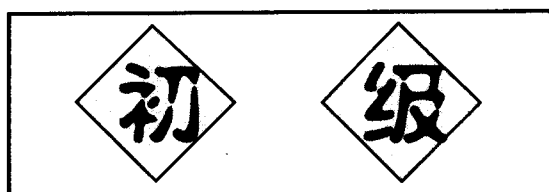
第一部分 知识内容

第一章	饭店管理基础知识	364
第一节	饭店管理的基本职能	364
第二节	饭店产品推销	370
第二章	客房管理	375
第一节	客房管理的基本内容	375
第二节	客房成本常识	392
第三节	客房设备用品的选择与保养	401
第四节	清洁设备的使用与保养	407

第五节 清洁物料分析·····	413
第三章 心理学在客房服务中的应用 ·····	420
第一节 服务工作的人际关系·····	420
第二节 服务员自我调节·····	434
第三节 宾客投诉心理分析及对策·····	439
第四节 客房服务方案·····	445
第四章 实用美学在客房中的应用 ·····	454
第一节 色彩在客房中的应用·····	454
第二节 色调在客房中的应用·····	459
第五章 客房服务相关知识 ·····	466
第一节 相关制度和条例·····	466
第二节 本地旅游景点相关知识·····	473
第六章 客房服务高级英语知识 ·····	477
第一节 日常问候语·····	477
第二节 饭店服务项目及设施、设备名称·····	478
第三节 饭店客房服务用语·····	479
第四节 客房服务中有关疑难问题处理方法的 英文表述·····	482

第二部分 技能部分

第七章 客房服务员的培训 ·····	487
第一节 培训的意义与原则·····	487
第二节 培训计划和培训种类·····	490
第三节 培训方法·····	500
第四节 培训考核与评估·····	509
模拟试卷 ·····	512
标准答案与评分标准 ·····	522
主要参考书目 ·····	524
后记 ·····	525



第一部分

知 识 内 容

第一章

饭店概述

第一节 现代饭店的涵义和作用

一、现代饭店的涵义

饭店一词是现代名词,过去一般称旅馆、客店、客栈等等。“饭店”也是从英语“Hotel”(原为法语)翻译过来的。“Hotel”最早出现在法国,那时(距今 100 多年)的 Hotel 是法国富人和名流聚集的地方。饭店一般都具有多功能的服务,集居住、餐饮、购物、娱乐、健身、邮电、交通等服务之大成。

我国有把“Hotel”翻译成宾馆、大厦的,不很确切也不统一。饭店应该是自主经营、自负盈亏、独立核算的经济实体,是能为旅客提供吃、住、购、旅游、交通、邮电、银行、娱乐、贸易、文化、信息交流等比较齐全的服务设施;以宾客至上、服务周到、文明礼貌为服务宗旨,并是讲求经济效益的、综合服务系统较齐全的企业。归纳起来有以下特征:

1. 饭店是一座设施完善且经政府批准的综合性群体建筑;
2. 饭店为旅客提供住宿、餐饮、娱乐和健身等高水平服务;
3. 饭店应是一个盈利的综合性企业。

二、现代饭店的作用

1. 饭店是发展国际和国内旅游事业的物质基础。它不仅能为游客提供住宿、饮食和各种服务,且是进行工商、社交活动的理想场所,能改善投资、工商发展及旅游活动的环境,促进社会经济的活跃和发展。

2. 饭店业是创造外汇收入的重要来源。旅游者入住饭店就要支付各种费用,饭店服务项目越多,收益越大。所以饭店业的发展,对于我国增加外汇收入,平衡国际收入有着重要意义。

3. 饭店业的发展对国家回笼货币具有重要作用。饭店业对于大量回笼货币,稳定经济有着重要意义。如果人们手中持有的货币量超过市场上商品价格的总和时,容易引起通货膨胀。饭店业的发展既满足了国内游客外出旅游的实际需要,又节省了大量的物化劳动,可有效地回笼货币,减轻市场压力,促进经济的稳定和持续发展。

4. 饭店为社会创造直接就业的机会。饭店业的发展为我国劳动力广开就业门路创造了条件。按目前我国饭店的人员配备状况,平均每间客房约配备1~1.5人,具有几百套客房的饭店对员工人数的直接需求就要几百名,而间接需要或提供就业的人数,据国家统计资料显示,比直接需要的人数还多1/3。

第二节 饭店的产生和发展

饭店的产生和发展经历了一个漫长的过程。伴随旅游活动的发展和社会经济的进步,饭店的发展走过了不同阶段的历程。了解这一发展进程,对我们从事饭店管理具有现实意义。

从饭店兴起到现在已有200多年的历史。英国最早使用旅店(hotel)这个词是在1760年。“旅店”的意思是按照每日、每周出租房间。后来这种只为旅客提供住宿的传统服务模式逐渐有所改

变,开始设立多种服务项目和服务设施。直到 19 世纪,饭店管理才开始向正规化发展。世界饭店业的发展经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期、现代新型饭店时期。

一、客栈时期

客栈时期主要是指 19 世纪以前出现的一些为一般旅行者服务的小客栈,主要是为旅游者提供一些简单食品、饭菜和简陋的铺位、卧房。

客栈时期的显著特征:规模小、价格低、设备简陋,只能给旅行者提供基本的食宿服务。这是饭店最早的雏形。

二、大饭店时期

19 世纪后半叶出现了一些专为富有者和特权阶层服务的大饭店。当时最著名的是德国的巴登别墅。

大饭店时期的显著特征:建筑规模宏大、设备设施豪华、餐饮精美考究、服务周到、讲究礼节、价格昂贵,尽力满足宾客的要求。使用者仅限于贵族、资产阶级、富有阶层。

三、商业饭店时期

从本世纪初开始了商业饭店时期,这时出现的一批饭店,主要接待对象不单纯是旅游者和特权阶层。其主要客源是相当数量的商人。

商业饭店时期的显著特征:为商务旅行者提供完善的设备、优质的服务,且方便、清洁、安全,价格合理。

四、现代新型饭店时期

现代新型饭店时期,是指本世纪后半叶出现了综合性饭店。其特点是进行多种经营,既满足旅游者住宿、就餐的需要,又有会议厅、办公室、购物、娱乐、保健等场所,为客人服务。

现代新型饭店时期的显著特征:出现众多饭店联号,50年代出现了国际饭店集团,使国际旅游市场和饭店业都发生了极大的变化。它垄断了整个客源市场。而各个饭店集团又都有自己的市场信息和预测系统,可根据旅游市场的变化、旅客的需求信息及时调整经营战略,使自己保持稳定的客源市场。饭店集团化的出现,也促进了饭店经营管理更加制度化、规范化、程序化、标准化、等级化和国际化。目前世界著名的国际酒店集团有:

国家和地区	饭店集团名称	饭店拥有量
美国	假日饭店集团	
美国	喜来登饭店集团	
美国	拉马达饭店集团	
美国	希尔顿饭店集团	
英国	特拉斯特堡饭店集团	
巴尔干	旅游饭店集团	
美国	霍华德·约翰逊饭店集团	
美国	国际优质饭店集团	
美国	马里奥特饭店集团	
法国	地中海俱乐部饭店集团	

除此以外,亚洲也有知名度很高的饭店集团。如:香港文华、东方、半岛、香格里拉等集团。

第三节 饭店的类型和等级

一、饭店的类型

由于地理位置、用途、功能、设施和客源的不同,饭店的种类也较为多样。

(一)根据客源市场和接待对象划分

这是传统的划分方法。